

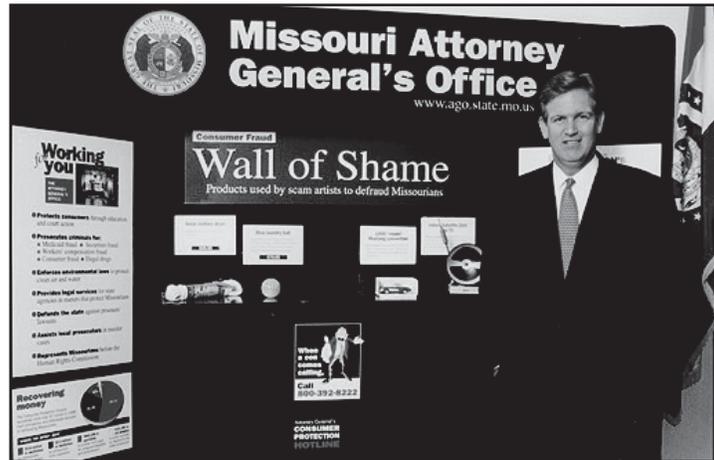
CONOZCA *SUS* **DERECHOS**

Cuando se encuentre con un problema al hacer compras, alquilar una casa o conseguir crédito, se le hará la vida más fácil si usted entiende lo que está pasando y conoce la ley.



OFICINA DEL PROCURADOR GENERAL DE MISSOURI

Jeremiah W. (Jay) Nixon



El Procurador General Jay Nixon frente al pizarrón portátil que se usa para educar a la gente de Missouri sobre fraudes y trampas que usan los estafadores para engañar a los consumidores.

CONOZCA SUS DERECHOS

¿Ha pensado alguna vez que se aprovecharon de usted porque no conocía sus derechos? Esto pasa. Para que se proteja, es muy importante que usted conozca los fundamentos acerca de los asuntos que pueden afectarle.

Toda decisión que usted tome acerca de asuntos como crédito, vivienda, compra de automóvil y empleo determinará el estilo de vida que disfrutarán usted y su familia.

Su futuro depende de su habilidad para tomar decisiones adecuadas, por lo que es importante que usted sepa dónde conseguir la información, y que conozca sus derechos y responsabilidades como consumidor.

La Oficina del Procurador General de Missouri se complace en proporcionarle información para ayudarle a tomar buenas decisiones.

Infórmese. Conozca sus derechos. Su futuro depende de eso.


Procurador General
Jeremiah W. (Jay) Nixon

Si cree que ha sido estafado, llame a nuestra Línea Directa de Protección al Consumidor: **800-392-8222** (en inglés)

CONOZCA SUS DERECHOS Contenido

	Cosas que hay que aprender:	Página
1 ADMINISTRACIÓN DE SU CASA Y DE SUS COMPRAS	Cómo evitar disputas arrendador-inquilino	4
	Contratos escritos y verbales Desalojo Programa de asistencia para vivienda Depósito de seguridad Discriminación Lista de preguntas cuando alquile vivienda Reparaciones Casas móviles	
	Cómo comprar automóviles usados	7
	Guía del comprador Reparación de vehículos Lista de control para los compradores de autos	
2 CÓMO RESPONDER A PROPAGANDA	Cómo responder a ofertas telefónicas, por correo y otras formas de propaganda	9
	Fraude telefónico Fraude por correo Ofertas de empleo en su propia casa Estafas sobre empleos en el gobierno Servicios de funerales	
3 ADMINISTRACIÓN DE SU CRÉDITO	Sepa cómo administrar tarjetas de crédito y otros préstamos	11
	Clases de tasas de interés Estafas con tarjetas de crédito Tipos de préstamos: Historiales de crédito Casas de empeño Payday Acoso de cobradores Title Alquiler-venta Cómo enfrentar problemas de dinero Con respaldo de su casa Lista de control para solicitar préstamos	
4 ¿QUÉ HACER?	Sepa cómo diferenciar fraude y verdad	16
	Algunos mitos y lo que dice la realidad	
	Sepa qué hacer y cómo solucionar disputas	17
	Presente sus quejas y reclamos Comuníquese con la oficina Better Business Bureau y con el Procurador General Contacte a la compañía de su tarjeta de crédito Plantee su reclamo en el juzgado de reclamos pequeños	
	Asuntos que afectan a hispanos en los Estados Unidos	18
	Cuidado, que también hay paisanos estafadores Los notarios públicos en Missouri no tienen licencia de abogados Piense un poco antes de usar niños para traducir Recursos en Español	





Tenga todo por escrito

Para evitar disputas posteriores, ponga por escrito todos los acuerdos con el arrendador.

Administración de su casa y de sus compras

Sepa cómo evitar disputas arrendador-inquilino

Es frecuente que sucedan disputas entre arrendadores e inquilinos, pero estas disputas se pueden evitar cuando se conoce la ley. La ley de Missouri dice que:



- Es ilegal que un arrendador corte los servicios públicos a menos que sea por razones de salud o seguridad.
- Los arrendadores tiene la obligación de dar un aviso previo de 60 días antes de terminar los contratos de arriendo para las casas móviles.
- Los arrendadores pueden duplicar el costo del alquiler o renta si el inquilino deja que otra persona se mude sin permiso del arrendador.
- Sólo se permite que haya dos personas por habitación, exceptuando los niños nacidos durante el período de contrato.
- Los jueces del condado pueden ordenar el desalojo de inquilinos involucrados en actividades criminales, incluso antes de que haya una condena.

CONTRATOS ESCRITOS

Un contrato de alquiler por un año o más, debe hacerse por escrito y estar firmado por el inquilino y el arrendador. Si alguno de los dos no cumple con los términos del contrato legal, esa persona puede ser demandada.

Para evitar problemas, es importante que usted entienda el contrato. También, ponga por escrito quién tiene que cortar el césped, reparar el fregadero atascado y pagar las cuentas de los servicios públicos. No se fíe sólo de lo que alguien pueda decir.

Antes de firmar el contrato de arriendo:

- Lea todo y haga preguntas. Una vez que firme, usted no puede salirse del contrato alegando que no lo entendió.
- Pida cambios de los términos del contrato que no le gusten. Usted tiene este derecho. Pero el arrendador también tiene el derecho de rehusar esos cambios. Si usted decide firmar, y se decide hacer cambios en el contrato, el arrendador y el inquilino juntos deben poner sus iniciales en los cambios escritos para mostrar que están de acuerdo.

Provisiones básicas del contrato de alquiler

Como mínimo, un contrato de arrendamiento debe incluir:

- ✓ Nombre del arrendador, dirección y teléfono.
- ✓ Dirección de la vivienda alquilada.
- ✓ Costo del alquiler mensual.
- ✓ Monto del depósito de seguridad y condiciones para su reembolso.
- ✓ Duración del contrato de alquiler.

Antes de mudarse, haga la lista de daños o reparaciones necesarias. Dé una copia de la lista al arrendador y luego archive la copia con su contrato de arrendamiento. Esto asegurará que el depósito de seguridad no sea retenido para reparar daños que usted no ha causado.

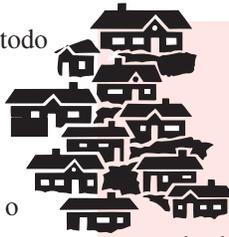
ACUERDO DE ALQUILER SIN CONTRATO

Incluso sin un contrato, un arrendador debe dar aviso con un mes de anticipación y por escrito, para aumentar el alquiler o desalojar a un inquilino. Asimismo, el inquilino puede terminar el contrato, pero requiere un aviso con un mes de anticipación. Sólo decirle al arrendador que usted se va no es suficiente. Sin el aviso escrito, un arrendador podría continuar cobrándole la renta incluso después de que usted ya se ha mudado.

DEPÓSITO DE SEGURIDAD

- Un arrendador no puede tomar más de dos meses de renta como depósito de seguridad. El arrendador tendrá 30 días para devolver el depósito al terminar el contrato. Si no lo devuelve todo, el arrendador debe darle a usted una lista de los daños para los cuales usará el depósito.
- El arrendador debe decirle la hora y la fecha de la inspección de salida. Usted tiene el derecho de asistir a la inspección, la que tiene que llevarse a cabo durante las horas regulares de trabajo.
- Usted no puede usar el depósito para pagar el último mes de renta.

- El arrendador podría quedarse con parte o todo el depósito para pagar los daños, la renta no pagada, o la renta perdida causada por el inquilino que no avise a tiempo que se está mudando.
- Si el arrendador retiene injustamente parte o todo el depósito, usted puede demandarlo para recobrar el doble de la cantidad retenida.



Programa de asistencia para vivienda (Sección 8)

El programa de asistencia para vivienda, Sección 8 (Section 8 Housing Program), proporciona ayuda de alquiler para algunas familias de pocos ingresos. Bajo este programa del gobierno federal, la autoridad de vivienda acuerda pagarle al arrendador cualquier cantidad de renta que una familia no pueda cubrir.

Para saber si usted cumple con los requisitos, póngase en contacto con la autoridad de vivienda de su localidad.

Reparaciones — ¿quién tiene que pagar?

- Un contrato de alquiler debe indicar qué reparaciones son responsabilidad del arrendador y cuáles del inquilino.
- Los inquilinos deben pagar por los daños ocasionados por ellos o sus huéspedes.
- El arrendador debe pagar las reparaciones causadas por el desgaste y daño normales y por las fuerzas naturales tales como el tiempo.
- Si se necesitan reparaciones, pídaselo al arrendador. Si las reparaciones no se hacen en un tiempo razonable, ponga su pedido por escrito y guarde una copia. Si las reparaciones aún no son hechas, usted puede buscar ayuda legal.
- Un inquilino no tiene derecho a dejar de pagar la renta con la excusa de que las reparaciones aún no se hayan hecho. Si insiste en no pagar, usted podría ser desalojado.
- Si la vivienda se hace insegura, usted puede comunicarse con la entidad local de salud o con las autoridades de vivienda.

DESALOJO

Un arrendador no puede desalojarlo a usted sin una orden del juzgado. Usted recibirá aviso si una demanda de desalojo ha sido entablada contra usted, y tendrá la oportunidad de ser escuchado en el juzgado. Los procedimientos de desalojo puede empezar si usted:

- Daña la propiedad.
- Deja de pagar la renta.
- Viola los términos del contrato.
- Lesiona al arrendador u otro inquilino.
- Permite en el local actividad criminal relacionada con drogas.
- No se muda cuando el contrato se vence.
- Participa en apuestas ilegales en la propiedad.

Acerca de casas móviles

La Comisión de Servicio Público de Missouri controla la construcción de vivienda y casas móviles para asegurarse que estén en conformidad con las leyes federales y estatales. Para reportar posibles defectos de **fabricación** o sistemas de vivienda de calidad dudosa montados por **el vendedor**, llame a la comisión al 800-819-3180.

NO SE PUEDE DISCRIMINAR

Los arrendadores no se pueden negar a vender, alquilar; subcontratar o cobrar una renta más alta; o mentir en que no hay vivienda disponible basado en su raza, color, religión, sexo, discapacidad, origen nacional o parentesco.

Si usted cree que ha sido discriminado, puede llamar a:

Missouri Human Rights Commission (Comisión de Derechos Humanos de Missouri)

Jefferson City: 573-751-3325

St. Louis: 314-340-7590

U.S. Department of Housing and Urban Development (Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de Los Estados Unidos)

Línea para discriminación de vivienda: 800-669-9777

(Disponible en español)

Metropolitan St. Louis Equal Housing Opportunity Council (El Consejo de Igualdad de Oportunidad en la Vivienda)

Para residentes de la ciudad de St. Louis y los condados de St. Louis, St. Charles, Franklin y Jefferson:

314-534-5800 u 800-555-3951 (Disponibles en español)

**CONOZCA
DERECHOS**



Para su control

Aquí hay algunas preguntas que posiblemente usted querrá que se le respondan al rentar una casa o apartamento.

Lista de control para los inquilinos

CONOZCA DERECHOS

6

Sepa qué preguntas hacer cuando firme un contrato

El nombre del arrendador, su dirección y teléfono _____

La dirección de la propiedad rentada _____

Cantidad del alquiler mensual _____

La fecha de vencimiento del pago del alquiler _____

Fecha límite para evitar multa por pagos atrasados _____

Costo de la multa por renta atrasada _____

Cantidad del depósito de seguridad _____

¿Cómo conseguir que se devuelva todo el depósito de seguridad? _____

¿Quién pagará la electricidad, el gas y el agua? _____

¿Cuál es el promedio mensual de pago de servicios públicos? _____

¿Qué reparaciones y limpieza hará el arrendador? _____

¿Quién es responsable por los siguientes problemas?:

La estufa deja de funcionar _____

El fregadero o el excusado se tapan _____

Manchado de artículos personales por goteras en el techo _____

¿Se puede tener animales domésticos en la casa? _____

¿Quién se hará cargo el jardín? _____

¿Quién quitará la nieve de la vereda y de la entrada? _____

¿Cuándo se recoge la basura? _____ ? ¿Quién paga? _____

Cómo comprar automóviles usados



Comprar un automóvil es un paso grande, y cualquier error puede ser costoso. Si usted compra un auto usado, asegúrese de que funcione bien antes de pagar. No hay ninguna ley estatal que le permita a un comprador devolver un auto y conseguir un reembolso total o parcial.

GUÍA DEL COMPRADOR DE VEHÍCULOS

Una de las cosas más importantes para mirar es la Guía del Comprador. Por ley, los vendedores deben poner esta Guía del Comprador en la ventana del automóvil.

Esta muestra la marca, el modelo, el año y el número de identificación. También tiene una sección donde se señala si el vehículo está o no cubierto por una garantía.

✓ **Garantía:** el vendedor promete pagar por algunas o todas las reparaciones del auto durante el periodo de garantía. Hay dos opciones:

Garantía completa: el vendedor proporciona reparación gratis durante el periodo de garantía. Sin embargo, el vendedor debe especificar qué sistemas están cubiertos, como por ejemplo el sistema de frenos. Si usted no está seguro qué partes están cubiertas por la garantía, **pregunte.**

Garantía limitada: el comprador paga alguna parte por las reparaciones. El vendedor debe poner por escrito qué porcentaje pagará él y listar los sistemas cubiertos, y por cuánto tiempo (en días o millas).

✓ **Sin garantía:** el comprador paga por las reparaciones. Haga que un mecánico revise el auto antes de comprarlo. (La mayoría de los autos que se venden por intermediarios particulares se venden sin garantía.)

Reparación de vehículos

La reparación de vehículos es una de las principales quejas que los consumidores hacen a la Oficina del Procurador General. La mayoría de las quejas incluyen cobros excesivos, trabajo deficiente y prácticas engañosas de reparación. Para evitar muchos problemas, tenga en cuenta:

- Revise la reputación de la tienda. Pregúntele a los amigos y llame a la Oficina para Mejores Negocios (Better Business Bureau).
- Dígame al mecánico cuál es el problema específico. Haga preguntas si usted no entiende algo.
- Consiga por escrito cuánto podría costar el trabajo. Dígame al mecánico que pida su permiso antes de hacer cualquier reparación no listada en el presupuesto de reparación.
- Consiga una segunda opinión si usted piensa que el mecánico quiere hacer trabajos innecesarios.
- Si el automóvil necesita repuestos, pida que las partes viejas le sean devueltas. Ponga esto por escrito en la orden o pedido de reparación antes de que el trabajo empiece.
- Entérese si hay un cargo por el diagnóstico.
- Si el trabajo está garantizado, consígalo por escrito.
- Si su automóvil está cubierto por una garantía, asegúrese de que el taller la aceptará y la pagará.

Administración de
su casa y de sus
compras

CONOZCA
DERECHOS



Sepa qué preguntas hacer cuando compre un auto usado

Para su control

Aquí tiene algunas preguntas que usted puede hacer al comprar un auto usado. No hay ninguna ley del estado que le permita a un comprador devolver un auto y conseguir un reembolso parcial o total. Pregunte cuáles son las normas del comerciante. El vendedor particular generalmente vende un auto “sin garantía.”

Lista de control para los compradores de autos

CONOZCA DERECHOS

8

¿Qué partes o sistemas están bajo garantía? _____

¿Cuánto dura la garantía? _____

¿Puede mi mecánico particular revisar el auto si decido comprar uno? _____

¿Cuántas personas han sido propietarias del auto? _____

¿Ha estado el auto involucrado en algún accidente? _____

¿Ha tenido el auto reparaciones serias — han sido reemplazadas algunas partes originales? _____

¿Puede darme el nombre y el teléfono del dueño más reciente? (para que usted lo llame) _____

¿Sabe usted el valor Blue Book (Libro Azul) del auto? (Vaya a www.kbb.com para más información) _____

¿Cuál es el precio que usted pide? _____

¿Cuál es el mejor precio que usted puede ofrecerme? _____

Si compro el auto y no me gusta como funciona, ¿puedo devolverlo y conseguir que me devuelvan el dinero? _____
(Si la respuesta es afirmativa, consiga el acuerdo por escrito antes de comprarlo)

¿Qué tipo de financiamiento ofrece el vendedor? _____

Aprenda cómo responder a propagandas telefónicas, por correo y otra clase de pedidos



FRAUDE TELEFÓNICO

Muchos delincuentes han encontrado que el teléfono es una forma fácil de entrar a los bolsillos de los consumidores. Los

estafadores están engañando a la gente por miles de millones de dólares cada año, ofreciéndoles premios falsos, productos baratos, sin rendirse nunca ante los consumidores. No se deje atrapar, especialmente si le insisten mucho. Tenga en cuenta los siguientes consejos:

- Gratis quiere decir gratis. Si le dicen que usted ha ganado un gran premio pero tiene que pagar una cuota inicial, gasto de envío o impuesto, simplemente cuelgue el teléfono. El premio valdrá menos que el dinero que le piden a usted para reclamarlo.
- Cuelgue si le hacen ofertas para comprar loterías de cualquier tipo. Es contra la ley comprar boletos de rifas por teléfono o por correo.
- No se sienta presionado a actuar si le dicen que una oferta es buena solamente “por hoy”.
- Tenga especial cuidado cuando alguien le pida su tarjeta de crédito, el número de su cuenta bancaria o el número del Seguro Social. Esta información puede ser mal usada por gente malintencionada.
- Pida información por escrito. Una compañía legítima se complacerá en enviarle información. No haga negocios por teléfono con extraños.



UN LADRÓN EN SU BUZÓN DE CORREO

Ponerse en contacto con usted a través del correo es otra manera con la que los estafadores roban su dinero.

- No se deje engañar por cartas que parecen oficiales, urgentes o están en sobres que parecen un telegrama importante. Estos trucos son usados para llamar su atención o para parecer legítimos.
- Desconfíe de estafas tipo pirámide y cartas en cadena. En ambos casos, le ofrecen un sistema de “hágase rico rápido” prometiéndole poco trabajo, pocas o “ninguna venta” del producto y mucho dinero si usted recluta a otros socios. Estas estafas son ilegales y siempre fracasan. Las pirámides producen dinero para aquellos que las empiezan a costa de los socios que se unen después. Las estafas tipo pirámide frecuentemente pretenden ser organizaciones comerciales de varios niveles. Si no hay un producto, o si la mayoría de su dinero se gana con el reclutamiento de nuevos socios, estos “negocios” son ilegales.
- Cuando usted entre en sorteos y concursos, conozca la ley y averigüe las probabilidades de ganar. Es ilegal que una compañía le exija una compra para entrar en el sorteo. En los concursos más grandes, las probabilidades de que usted sea un ganador son como si escogieran a una sola persona entre todos los habitantes de los Estados Unidos.

OFERTAS DE EMPLEO Y ESTAFAS DE NEGOCIOS FÁCILES

Cuando usted recibe una oferta que suena demasiado buena para ser cierta, es probable que se trate de una estafa. Algunas estafas comunes son:



Planes de “trabaje-en-su-casa”

Investigue las promesas que ofrecen pagar por el trabajo hecho en casa, especialmente si le piden que envíe dinero inmediatamente por provisiones o servicios. Hable con otros que tengan negocios caseros y entienda todos los requisitos. Consiga las promesas de dinero por escrito.

Comuníquese también con la Oficina para Mejores Negocios (Better Business Bureau) y la Oficina del Procurador General (Attorney General’s Office) para ver si ha habido quejas respecto a la compañía que le está ofreciendo sus planes.

¿Qué clases de “trabajo” suele ofrecerse con este tipo de propaganda?

- Preparar sobres de publicidad: Por \$20 usted recibe instrucciones sobre cómo colocar el mismo anuncio en otros periódicos para estafar a otros pidiéndoles que le manden \$20.
- Ensamblaje de productos o trabajo artesanal: Usted compra provisiones para fabricar artículos que la compañía dice que le va a comprar de vuelta. Nunca lo hacen.
- Correcciones de libros: Por un precio, le prometen a usted libros para corregir. Los libros nunca llegan.

Ofertas de trabajo en correos y otros empleos federales

Tenga cuidado con anuncios que prometen trabajo postal u otros trabajos si usted llama a un número 800. Cuando usted llama, le pueden decir que:



● Hay que pagar por la solicitud.

La verdad: Usted nunca tiene que pagar por información acerca de vacantes de trabajo del gobierno. Los trabajos en correos postales están listados en la oficina de correos. La información de trabajo federal está al servicio del público en la internet en www.usajobs.opm.gov (en español).

● Una compañía puede ayudarle a salir bien en un examen de calificación si usted les compra sus materiales del estudio.

La verdad: Esta misma muestra de preguntas encontradas en el material de estudio se puede obtener gratis en la mayoría de agencias de empleo.

Números de teléfono 900

Tenga cuidado con anuncios de trabajo u otros anuncios similares que le piden llamar a los números telefónicos 900. Estos números no son gratis y hacen dinero para quienes reciben la llamada. Estos números generalmente cuestan mucho más que una llamada regular a larga distancia, y los cargan directamente a su cuenta de teléfono.

Gastos funerarios

Cuando un ser querido muere, se deben tomar decisiones costosas en cuanto al funeral. Algunos hechos:

- Los proveedores de funerales deben proporcionarle una lista detallada de los servicios y precios.
- Los proveedores deben proporcionar sus precios por teléfono.
- El embalsamamiento no es requerido por la ley, excepto en casos especiales.
- Usted tiene el derecho de elegir cremación o entierro.
- Un proveedor de funerales no puede rehusarse ni pretender cobrarle de más por utilizar un ataúd que usted compró en otro lugar.
- No se requiere un ataúd para cremación. Revise con el director de la funeraria los requisitos del estado y del cementerio para el entierro.

Sepa cómo administrar tarjetas de crédito y otros préstamos

EL CRÉDITO ES CONVENIENTE PERO CUESTA

Ya sea a través de una tarjeta de crédito o un “préstamo hasta el día de pago” (payday loan), usted necesita calcular primero cuánto costará su préstamo al final, y cuánto tendrá que pagar por cada cuota.

Los prestamistas o las compañías de tarjetas de crédito pueden ayudarle a calcular sus pagos mensuales, basados en cuánto tiempo le tomará a usted pagar la deuda, la tasa de interés y la cantidad del pago.

CLASES DE TASAS DE INTERÉS

Una tasa de interés “variable” puede aumentar o bajar. Muchas agencias de préstamo y compañías de tarjetas de crédito tienen este tipo de tasa. Aunque es muy difícil calcular el costo final de los préstamos, el prestamista puede ayudar.

Tenga cuidado con tasas fijas bajas a corto plazo. Para atraer a nuevos clientes, muchas compañías de tarjetas de crédito ofrecen tasas bajas que duran sólo unos pocos meses. Si usted tiene una tarjeta con una tasa baja, tenga cuidado que algunas compañías pueden cobrarle una alta cuota o elevar la tasa de interés a un nivel más alto si usted se atrasa en un pago.

TIPOS DE PRÉSTAMOS

AGENCIAS DE EMPEÑO

Las agencias de empeño (pawn houses o pawnbrokers) prestan dinero por un límite de tiempo a cambio de una prenda, tal como un artefacto eléctrico u otra cosa de valor. Si usted paga el préstamo, ellos le devolverán su prenda. Si no lo hace en el plazo acordado, se quedarán con ella y probablemente la venderán.

Bajo la ley del estado de Missouri, las casas de empeño:

- No pueden cobrar más del 2 por ciento de interés mensual sobre la cantidad prestada, sin incluir costos de almacenamiento de la prenda.
- Deben dar un recibo que describa los artículos empeñados y que indique la cantidad total que usted debe.
- Pueden prestar dinero por sólo 30 días por vez. El préstamo puede ser prolongado tantas veces como usted y su prestamista se pongan de acuerdo.
- No pueden vender su prenda de garantía hasta 60 días después de que la fecha del pago del préstamo se haya vencido. Usted puede pagar el préstamo durante este tiempo pero tiene que pagar interés adicional por la demora.
- Deben tener un cuidado razonable para proteger su prenda de garantía, y generalmente deben reemplazar la propiedad perdida o dañada si usted ha pagado la deuda total.
- No le prestarán a usted el valor total de la propiedad que usted empeñe.

Comparación de tasas de interés y plazos

Entre más pronto pague el total de su préstamo, y cuanto más baja sea la tasa de interés anual (llamada APR), tendrá usted que pagar menos dinero:

Cantidad prestada	Tasa (APR)	Meses para pagar la deuda	Pago mensual	Monto de intereses pagados
\$10,000	9%	36	\$318.00	\$1,448.00
\$10,000	9%	48	248.85	1,944.80
\$10,000	12%	36	332.14	1,957.04
\$10,000	12%	48	263.34	2,640.32

No se puede discriminar



La ley federal

prohíbe que un prestamista le niegue crédito basado en su edad, raza, color, origen nacional, sexo, estado civil, religión o por recibir ayuda pública.

PRÉSTAMO HASTA EL DÍA DE PAGO

Usted puede obtener préstamos hasta el día de pago (de su salario o sueldo) por menos de \$500 sin tener que empeñar una garantía. Estos préstamos son para ser reembolsados con su próximo cheque de pago de sueldo. Los préstamos payday tienen intereses mucho más altos que los bancos. Usted debe revisar las tasas de interés cuidadosamente cuando considere hacer un préstamo de payday. Las tasas son muy altas y usted puede terminar pagando una gran cantidad de dinero por el préstamo.

PRÉSTAMOS SOBRE TÍTULOS DE PROPIEDAD

Los préstamos sobre títulos de propiedad (title loans) parecen ser una forma fácil de conseguir dinero extra, pero tenga cuidado. Usted consigue el préstamo basado en la participación, o valor monetario, de su vehículo. Si usted no puede pagar el préstamo, entonces perderá su vehículo.

ALQUILER-VENTA (RENT TO OWN)

Las tiendas “rent-to-own” ofrecen bajos pagos mensuales para alquilar muebles o electrodomésticos nuevos o usados. También ofrecen opciones que, si usted hace todos los pagos, usted puede adueñarse del artículo. Pero la opción de comprar es muy cara:

COMPRAR UN TELEVISOR EN UNA TIENDA RENT-TO-OWN



Pagos hechos:	24
Alquiler mensual:	\$40
Su costo:	\$960

AHORRAR PARA COMPRAR UN TELEVISOR EN UNA TIENDA DE DESCUENTO



Meses necesarios para ahorrar para un televisor:	5
Su costo:	\$179.64
Sus ahorros:	\$780.36

Su derecho a cancelar contratos de préstamos sobre el valor de su casa

La ley federal le da **tres** días para cancelar contratos de préstamos sobre el valor de su casa (home-equity loans). El prestamista le debe dar un aviso explicándole este derecho. Usted le debe avisar al prestamista por escrito de la cancelación. El prestamista debe aceptar la cancelación dentro de un periodo de 20 días.

Antes de gastar en una tienda rent-to-own, calcule el costo del alquiler-venta. La ley **requiere** que los acuerdos de alquiler-venta contengan información importante, incluyendo:

- Si el artículo alquilado es nuevo o usado.
- Precio al contado del artículo si usted lo comprara ahora.
- Número de pagos necesarios para comprar el artículo.
- La cantidad total que usted tendría que pagar para comprar el artículo.
- Cantidad de cada pago y la fecha de vencimiento.
- Descripción de la garantía que cubre un artículo o si no hay garantía.

Un contrato de alquiler-venta no puede:

- Dar a la tienda el derecho de entrar en su casa para embargar el artículo. Una tienda tiene que entablar una demanda y conseguir un fallo del juez.
- Obligarlo a comprar un seguro de la tienda para cubrir el artículo. Si usted daña el artículo lo máximo que tendrá que pagar será el precio al contado más otros gastos permitidos por la ley.

Conozca los riesgos de usar su casa o automóvil como garantía de pago

Si usted consigue un préstamo basado en la equidad (valor monetario) de su casa o vehículo, usted puede poner en riesgo sus más valiosos bienes. Si usted no puede hacer los pagos, el prestamista podría vender su casa o su automóvil. Igualmente, nunca firme ningún documento de préstamo con espacios en blanco que serán llenados cuando usted se vaya, pues así podrían apropiarse del título de propiedad de su casa (las escrituras).

PRÉSTAMOS FRAUDULENTOS Y ESTAFAS CON TARJETAS DE CRÉDITO

Protéjase contra los préstamos falsos y las estafas:



- Evite llamar a los números telefónicos “900” en anuncios para tarjetas de crédito. Si usted tiene que pagar para llamar, usted no debe hacer negocios con esas empresas.
- Evite las ofertas de tarjetas de crédito cuando usted sabe que su propio historial de crédito es deficiente y no cumple con los requisitos para obtener una tarjeta legítima.
- No pague por ninguna solicitud o costos de tramitación antes de que usted reciba una tarjeta de crédito.
- Evite cualquier tarjeta que requiera un depósito que sea mayor que el crédito que le están ofreciendo.

HISTORIALES DE CRÉDITO

Los problemas financieros pueden perjudicarlo por muchos años en su historial de crédito. A pesar de lo que digan los estafadores, no hay forma en que usted puede cambiar la información real en su historial. Si no está de acuerdo con el informe negativo, usted tiene el derecho de incluir en él una explicación proporcionada por usted.

A continuación, algunos ejemplos de cuánto tiempo se pueden quedar algunas malas deudas en su historial de crédito:

- Fallos de juzgado, acciones de recaudación forzosa: siete años.
- Deudas canceladas (charge-offs) (el acreedor acepta una pérdida de capital porque usted no puede pagar): siete años.
- Derechos (tax liens) sobre su propiedad: Hasta que pague.
- Bancarrota: 10 años.

Si usted piensa que una cuenta está errada:

- Escríbale al acreedor a las direcciones listadas para cualquier interrogante sobre la cuenta dentro de un periodo de 60 días. Incluya su nombre, número de cuenta y una breve descripción del error y pida una explicación.
- Pague por lo menos la parte de la cuenta con la que usted sí está de acuerdo.

La compañía debe investigar su queja y, dentro de 90 días, corregir su cuenta o explicarle porque no lo hará. Hasta ese momento, no pueden dar información negativa del crédito a las agencias de crédito.



Los costos del crédito deben ser revelados

La ley federal exige la siguiente información sobre los costos de crédito, incluso para los préstamos de payday:

- Cantidad de dinero, llamada “capital” (principal) que usted se está prestando o financiando.
- Costo del financiamiento, llamado “finance charge.”
- Número y cantidad de pagos necesarios para pagar la cantidad financiada.
- Costo total de la transacción.

ASEGÚRESE DE QUE EL HISTORIAL DE CRÉDITO ESTÁ CORRECTO

Los negocios que otorgan préstamos, como bancos o vendedores de autos, usan frecuentemente los servicios de oficinas de crédito (credit bureaus), que se dedican a mantener un registro de la historia crediticia de prácticamente todas las personas adultas que viven en los Estados Unidos.



Por esta razón, es muy importante que usted se asegure de que la información en su historial crediticio sea correcta. Cada año, usted puede obtener una copia gratuita de su historial crediticio (credit report) de cada una de las tres compañías principales (TransUnion, Equifax y Experian).

Para obtener estos informes, visite www.annualcreditreport.com o llame al **877-322-8228** (servicio TDD para personas sordas: 877-730-4104).

Puede obtener los tres informes al mismo tiempo, o espaciarlos a lo largo del año.

CONOZCA DERECHOS

El interés de la tarjeta de crédito puede elevar mucho los costos

Pagar \$60 al mes por una tarjeta de crédito con un balance de \$3,000 y un 19.8% tomará nueve años en pagarla y costará más de \$6,000.



NO HAY NECESIDAD DE DISFRAZARSE

Los cobradores no pueden hostigarlo

La ley federal lo protege del acoso por no pagar las cuentas a tiempo.

A usted, los cobradores:

- No pueden acosarlo amenazándolo con dañar su persona, su propiedad o su reputación.
- No pueden publicar una lista de la gente que no ha pagado. Sin embargo, pueden reportar su deuda a la agencia de historiales de crédito.
- No pueden usar lenguaje obsceno o profano.
- No pueden seguir llamándolo por teléfono, una vez que usted les pida por escrito que dejen de hacerlo.
- No pueden amenazarlo con una acción legal que no intenten tomar.
- Y deben identificarse cuando se comuniquen con usted.

Igualmente, los cobradores:

- Necesitan enviarle un aviso escrito diciéndole la cantidad, el nombre de la tienda o del prestamista, y lo que usted necesita hacer si usted no está de acuerdo.
- Pueden comunicarse con usted personalmente o por teléfono, correo o fax pero no en lugares y tiempos irrazonables como antes de las 8 a.m. o después de las 9 p.m., a menos que usted esté de acuerdo.
- Pueden comunicarse con usted en el trabajo a menos que su jefe lo desapruébe. Usted debe escribir a la agencia de cobros diciéndoles que dejen de comunicarse con usted. Una vez que la agencia reciba su carta, no puede comunicarse con usted de nuevo (salvo para decirle que la agencia dejará de comunicarse con usted o que el prestamista intenta tomar una acción específica).
- Pueden comunicarse con otra gente únicamente para enterarse dónde vive o dónde trabaja, pero no **pueden** decirles que usted debe dinero.

Administración de su crédito

CONOZCA DERECHOS

14

Cómo enfrentar problemas de dinero

Si usted está teniendo problemas para pagar sus cuentas, no los ignore:

- Dígale a los acreedores que usted está teniendo problemas y pídale un calendario de pago que le dé más tiempo para pagar.
- Deje de comprar a crédito. Límitese al dinero que tenga a la mano. De lo contrario, usted está gastando sus futuros sueldos.
- Reduzca las deudas más caras, como las cuentas de tarjetas de crédito. Pague más del “pago mínimo”.
- Haga un presupuesto realista. Escriba sus gastos y decida cuáles son necesarios.
- Busque ayuda. Busque al Servicio de Consejería de Crédito al Consumidor (Consumer Credit Counseling Services) para que le establezca un plan para pagar sus deudas. Sin costo alguno, consejeros le ayudarán a negociar planes de pago con los acreedores, a consolidar deudas e incluso a reducir los cargos de financiamiento. Ellos también le pueden ayudar a planear su presupuesto. Para encontrar una oficina local, llame a la Fundación Nacional para el Crédito del Consumidor (National Foundation for Credit Counseling) al 800-388-2227 (en español).

Sepa qué preguntas hacer cuando solicite préstamos

¿Debo dar una prenda de garantía? _____
 (Si usted no cumple, una garantía de pago como un automóvil puede ser vendida para pagar lo que usted debe)

¿Es la tasa de interés fija? (no subirá o bajará) _____

¿Hay un pago final (balloon)? _____
 (Éste es un pago final más grande que puede estar oculto en el contrato, y tenga cuidado especialmente si los pagos mensuales parecen ser muy pequeños.)

¿Hay multas por pagos atrasados, y si las hay, por cuánto? _____

Si no puede hacer un pago, ¿qué hará el prestamista? _____

¿Hay cualquier otra cuota por el préstamo? _____

La ley federal exige que la siguiente información acerca de los costos de crédito sea revelada, incluso para los préstamos de payday. Llene las casillas abajo para los costos de crédito y calendario de pago cuando usted esté buscando préstamos.

Tasa de interés anual (Annual percentage rate) Costo de su crédito como tasa anual	Costos de financiamiento (Finance charge) Monto en dólares de lo que costará el préstamo	Cantidad financiada (Amount financed) Cantidad de crédito que usted recibe	Pagos totales (Total payments) Cantidad que usted tendrá que pagar después de que todos los pagos hayan sido hechos según el calendario
%	\$	\$	\$
Mi calendario de pago será:			
Número de pagos	Monto de cada pago \$	Cuándo se vencen los pagos	



Para su control

Aquí hay algunas preguntas para cuando pida un préstamo. Busque la tasa de interés más baja disponible y escoja un plazo corto de pago para el préstamo o la tarjeta de crédito.

Lista de control para solicitar préstamos

CONOZCA DERECHOS

Sepa cómo diferenciar fraude y verdad

Tal como ha aprendido en este folleto, hay numerosas leyes para proteger a los consumidores. Las leyes, sin embargo, no cubren toda las situaciones. De hecho, muchas veces la gente tiene ideas erróneas acerca de cómo y cuándo está protegida por las leyes del consumidor. Las siguientes son algunas ideas erróneas que han causado preocupación entre los consumidores. Usted debe aprender a distinguir mitos y verdades. La siguiente lista de siete malentendidos comunes le ayudará a impedir errores costosos.

MITO 1 Usted tiene 3 días en Missouri para devolver un automóvil después de comprarlo y todavía conseguirá el reembolso de su dinero.

REALIDAD: No hay ninguna ley estatal que le permita al consumidor comprar un auto para luego devolverlo y obtener un reembolso total o parcial. Antes de comprar, asegúrese si el vendedor tiene normas sobre devoluciones de vehículos.

MITO 2 Una tienda tiene que darle a usted un reembolso si usted lo pide.

REALIDAD: Missouri no tiene ninguna ley sobre normas de devolución o entrega. Las tiendas establecen sus propias reglas.

MITO 3 Dar su número de tarjeta de crédito como identificación o con otro propósito parecido está bien, siempre y cuando usted no autorice un cobro.

REALIDAD: Usar tarjetas de crédito como identificación puede ser un error costoso. Estafadores con acceso al número y a la fecha de vencimiento de la tarjeta de crédito pueden hacer cobros no autorizados.

MITO 4 Hay una ley (lemon law) que lo protege de todas compras de artículos costosos, incluso las de vehículos usados.

REALIDAD: No hay ninguna ley universal de lemon law que se aplique a todos los artículos costosos. La nueva ley de garantía de vehículos de Missouri hace respetar una garantía expresada del fabricante para automóviles nuevos o de vehículos de compra-alquiler (lease) que vienen con una garantía como condición de la venta.

MITO 5 Nadie puede sacar dinero directamente de su cuenta bancaria sin su autorización escrita.

REALIDAD: Darle a alguien su número de cuenta bancaria puede resultar en retiros hechos por esa persona, que pueden expedir una orden de retiro (demand draft) al banco, aduciendo que usted autorizó el retiro. El banco puede pagar esa orden aunque no tenga su firma.

MITO 6 Su informe de crédito es privado a menos que usted autorice a alguien que lo revise.

REALIDAD: Empleadores potenciales, arrendadores, aseguradores, y otros pueden mirarlo. Muchos lo hacen.

MITO 7 Los anuncios publicitarios dicen siempre la verdad, porque si no no podrían aparecer impresos en el periódico, o transmitirse por la TV o la radio.

REALIDAD: No hay ninguna ley que diga que los anuncios sean sometidos a una agencia gubernamental para una revisión previa. Los medios de comunicación generalmente no investigan la verdad de los anuncios ni están legalmente obligados a hacerlo.

Qué
hacer

CONOZCA
DERECHOS

Sepa qué hacer y cómo solucionar disputas

Si usted está teniendo problemas resolviendo un disputa sobre un depósito de renta, compra o servicio, usted puede tratar varias soluciones antes de tener que abrir juicio.

Usted tiene varias opciones antes de tener que buscar un abogado. Por ejemplo, una queja cuidadosamente redactada; comuníquese con la compañía de su tarjeta de crédito; o el reclamo de pérdidas hasta por \$3,000 en el juzgado de reclamos pequeños (small claims court).

PRESENTE SU QUEJA

Póngase en contacto con quien le ha causado el problema, y trate primero de arreglar su disputa por las buenas, antes de buscar ayuda externa.

COMUNÍQUESE CON LA OFICINA PARA MEJORES NEGOCIOS (BETTER BUSINESS BUREAU) Y CON EL PROCURADOR GENERAL

Comuníquese con la agencia Better Business Bureau y con la Oficina del Procurador General (800-392-8222 — en inglés), y establezca una queja formal si usted no está satisfecho con el negocio. Si un individuo o una empresa está violando la ley, los resultados pueden ser más rápidos si usted se pone en contacto con las dos oficinas al mismo tiempo.

La BBB ofrece servicio de mediador gratis para establecer disputas entre los consumidores y las empresas. Las dos partes deben estar de acuerdo con el proceso y cualquier decisión del mediador tiene peso legal. No se necesita un abogado.

COMUNÍQUESE CON LA COMPAÑÍA DE SU TARJETA DE CRÉDITO

Si usted enfrenta problemas con un producto o servicio que ha pagado con su tarjeta de crédito, es muy posible que usted pueda recuperar su dinero. Escríbale a su compañía de tarjeta de crédito una carta indicando los detalles del asunto. Usted tiene que enviar la carta dentro de los 60 días después de recibir la cuenta que está causando su reclamo.

BETTER BUSINESS BUREAU

La BBB se encarga de quejas del consumidor por todo Missouri.

Kansas City: **816-421-7800**

St. Louis: **314-645-3300**

Springfield: **417-862-4222**

PLANTEE SU RECLAMO EN EL JUZGADO DE RECLAMOS PEQUEÑOS (SMALL CLAIMS COURT)

El juzgado de reclamos pequeños puede ayudar a los consumidores con problemas tal como el arrendador que no quiere devolver el depósito o el reparador que dijo que arregló una tubería que todavía gotea.

Bajo la ley del estado, los consumidores que tienen un reclamo de **hasta \$3,000** pueden, sin contratar a un abogado, entablar una demanda en el juzgado de reclamos pequeños para recuperar su dinero.

Antes de hacer la demanda, asegúrese de que no hay otra manera de resolver su disputa. Usted puede ahorrarse mucho tiempo y esfuerzo.

Para entablar disputa, presente los documentos legales al tribunal superior asociado del condado en que usted vive. El tribunal superior asociado se encuentra en el palacio de justicia del condado.

Si la persona o la empresa que usted está demandando está ubicada en otro condado, o si el producto o el servicio fue comprado en otro condado, usted debe entablar la disputa en ese condado.



Último recurso

Cuando otras soluciones fallan y el tribunal de pequeños reclamos no está disponible para usted, puede llevar su caso a la corte. Usted podría contratar a un abogado para que le ayude.

**CONOZCA
DERECHOS**

Asuntos que afectan a hispanos en los Estados Unidos

Cuidado, que también hay paisanos estafadores

Tenga cuidado con desconocidos que tratan de venderle algo o pedirle favores especiales aprovechando que hablan bien el español o tienen sus mismas costumbres. Hay estafadores que tratan de aprovechar la confianza innata que todos tienen con quienes hablan el mismo idioma y tienen los mismos gustos. Cuando de negocios se trate, haga lo mismo que en cualquier otro caso, es decir: pida información por escrito, averigüe si la persona o el negocio son de fiarse, y solamente pague cuando vea que todo está claramente establecido a su satisfacción.

Los notarios públicos en Missouri no tienen licencia de abogados

Los notarios públicos en los Estados Unidos tienen autorización únicamente para certificar la validez de firmas en diversos documentos. Por lo tanto, tenga usted mucho cuidado si se encuentra con un notario público que esté tratando de que usted le contrate para ayudarlo en asuntos legales.

Los notarios públicos en Missouri no son abogados. Muchos latinos han sido estafados por algunos notarios públicos inescrupulosos que tratan de cobrarles como si fueran abogados. Esta actividad es ilegal y usted debe informar a las autoridades.

Antes de contratar servicios legales, asegúrese que la persona que usted va a contratar tenga licencia para trabajar de abogado en Missouri. Si tiene dudas, consulte con el colegio de abogados de Missouri (Missouri Bar), que le puede dar esa información (en inglés) en www.mobar.org o llamando al teléfono 573-635-4128.

Piense un poco antes de usar niños para traducir

Los niños aprenden el inglés mucho más rápido que sus padres, por lo que es probable que usted le pida a sus hijos que le ayuden como traductores, incluso en situaciones en que se hacen trámites complicados como contratos legales o de cuidado médico.

Ésta es una costumbre que trae muchos riesgos, pues traducir ciertos documentos es muy difícil y es injusto darles una responsabilidad tan grande a sus hijos; aparte de eso, usted debe tener en cuenta que deberá cumplir con lo que dice el contrato, así no lo haya entendido bien o haya sido mal traducido.

Los contratos firmados en el estado de Missouri mantienen validez incluso si usted sostiene que no entendió lo que estaba firmando. Usted tiene la responsabilidad de entender bien un contrato y de conseguir un traductor competente.

Qué
hacer

CONOZCA
DERECHOS

Recursos en Español

St. Louis

Accion Social Comunitaria: 314-664-5465

Kansas City

Guadalupe Center: 816-421-1015
El Centro: 913-677-0100

Springfield

Grupo Latinoamericano: 417-865-0608
Mano a Mano: 417-879-8500

Columbia

Centro Latino: 573-449-9442

Jefferson City

El Puente: 573-635-2540

Lake of the Ozarks

Centro Latino: 573-392-8765

Marshall

Centro Latino de Apoyo, Recursos y Oportunidades (CLARO): 660-886-7400

Milan

Centro Latino: 660-445-2025

Sureste Missouri

Red de salud del sureste de Missouri (Kennett): 573-717-1794

Servicios legales

La oficina de servicios legales (Legal Aid) provee ayuda legal gratis a las personas de bajos ingresos de Missouri. Si bien Legal Aid ofrece servicios para muchos asuntos, hay ciertos casos que no acepta. Estos casos son manutención de niños, adopción, remuneración de los trabajadores, leyes testamentarias, daños corporales y casos criminales que aceptaría un defensor público. Legal Aid tiene oficinas a través de Missouri:



Legal Services of Eastern Missouri	St. Louis	314-534-4200
Legal Aid of Western Missouri	Kansas City	816-474-6750
Legal Services of Southern Missouri	Springfield	800-444-4863
Mid-Missouri Legal Services	Columbia	800-568-4931

¿Tiene preguntas?

www.firstgov.gov
o 800-333-4636
(gratis, información general)

**CONOZCA
DERECHOS**

19



OFICINA DEL PROCURADOR GENERAL

JEREMIAH W. (JAY) NIXON

P.O. BOX 899

JEFFERSON CITY, MO 65102

573-751-3321

www.ago.mo.gov



Traducción por cortesía de
Martha Ruiz-García y Domingo Martínez,
Universidad de Missouri en Columbia.
Una contribución del Cambio Center para
investigación y extensión acerca de latinos
y nuevas comunidades en Missouri.
www.cambio.missouri.edu

IMPRESO EN OCTUBRE 2005